



Molenaar in Utrecht.



verslag Verdiwel Lezing 2018

Welke voordelen brengen digitalisering en robotisering de komende jaren voor burgers? En welke risico's en gevaren? Welke handige tools leveren digitalisering en robotisering op voor het sociaal werk om meer klanten te helpen tegen dezelfde of lagere kosten? Welke veranderingen brengen kunstmatige intelligentie en verbinding tussen computers en het menselijk brein de komende decennia? Op al deze vragen gaf professor Wim de Ridder antwoorden tijdens de Verdiwel Lezing 2018, op 25 januari bij Huize

Wim de Ridder is futuroloog en directeur van Futures Studies. Niet bepaald een wazige toekomstvoorspeller met een glazen bol. Van 2002 tot 2015 was hij hoogleraar Toekomstonderzoek aan de Universiteit Twente. Hij heeft een optimistische kijk op de toekomst en is er van overtuigd dat digitalisering en robotisering resulteren in steeds meer welvaart en welzijn voor iedereen: inclusief kwetsbare burgers.

Trendwatchers ontsluiten spectaculaire beelden van onze toekomstige samenleving die vaak utopisch op ons over komen. In "Metamorfose; de nieuwe welvaart" schetst De Ridder een wereld met elektrische auto's zonder auto-ongelukken en gratis elektriciteit, een wereld waarin iedereen zich veilig voelt en zelf baas is over zijn gezondheid. Hij beschrijft 'de nieuwe wereld die al werkelijkheid begint te worden'. Voor die nieuwe wereld formuleert hij zes ambities op verschillende leefgebieden:

- we gaan door tot alle auto-ongelukken de wereld uit zijn;
- tot elektriciteit gratis is;
- iedereen zelf baas is over zijn gezondheid;
- iedereen zich veilig voelt;
- iedereen tenminste één dag per week passend betaald werk heeft;
- iedereen koopt wat bij hem past.

Supercomputer Dr. Watson

Verdiwel Voorzitter Greet Bouman heette de deelnemers aan de Verdiwel Lezing welkom, met name het nieuwe lid Robert Tops (Cordaad Welzijn, Eindhoven), Jessica van der Bilt (opvolger van Anky Weiland, Netwerk Hoorn) en drie gasten die kennis kwamen maken met Verdiwel.

De Ridder begon zijn lezing met de introductie van de supercomputer Dr. Watson van IBM, waarvan het geheugen 600.000 medische artikelen en behandeldossiers van 1.500 patiënten omvat. Artsen gebruiken deze computer om tot goede beslissingen te komen bij de aanpak van longkanker en beschouwen de adviezen van Dr. Watson als een goede second opinion. IBM is er van overtuigd dat Dr. Watson betere diagnoses stelt dan artsen. Dr. Watson is er al acht jaar en IBM heeft er 5 miljard dollar in geïnvesteerd. Er is een Watson 2 op komst die röntgenfoto's kan analyseren en van de toekomstige Watson 3 'wordt verwacht dat deze met artsen in gesprek kan gaan om vervolgens tot een gezamenlijk oordeel over diagnose en behandeling te komen'. Kunstmatige intelligentie gaat een steeds belangrijkere rol spelen in de gezondheidszorg.

In Saudi Arabië is een computer ontwikkeld waarin eveneens kunstmatige intelligentie is opgeslagen en die er uitziet als een vrouw: Sophia. In tegenstelling tot 'echte' vrouwen in dit land draagt Sophia geen hoofddoek. Intussen worden er ook robots ontwikkeld die met elkaar kunnen communiceren. In Saudi Arabië worden robots ontwikkeld die in de nabije toekomst met elkaar gaan voetballen op een professioneel niveau. Er is overigens ook al een Chef Watson ontwikkeld, die fungeert als superkok in een programma getiteld : "Cognitive cooking with Chef Watson". Een andere variant is Connie, de eerste Watson-achtige hotel conciërge die op de balie van een hotel in Virginia staat en waaraan hotelgasten informatie kunnen vragen, die Connie in een aantal talen kan beantwoorden. 'De Mediamarkt heeft ook zo'n chatbot staan die je van alles kunt vragen,' zegt de Ridder. In de VS is al een actiegroep die een Dr. Watson als president wil. De Ridder is er van overtuigd 'dat het niet lang meer duurt eer de kunstmatige intelligentie de directiekamers van onze bedrijven komt. Deze robots weten straks meer over bedrijven en bedrijfsprocessen dan menselijke directeuren.' Ook voor sollicitaties zullen chatbots worden ingezet met leugendetectors en mogelijkheden om taalanalyses te maken. Maar ook voor intakes – zelfs binnen het sociaal werk – zullen volgens De Ridder robots worden ingezet.

Tien keer versnellen in het sociaal werk

De digitale ontwikkeling gaat steeds sneller. Iedere twee jaar is de technologische vooruitgang net zo krachtig als de som van de vooruitgang in de 50 jaren daarvoor. Zo werkt Google's quantum computer 100 miljoen maal sneller dan reguliere computers.

De Ridder heeft een positieve, optimistische kijk op de toekomst en is er van overtuigd dat digitalisering en robotisering resulteren in steeds meer welvaart en welzijn voor iedereen: inclusief kwetsbare burgers. Dat blijkt ook uit de hierboven genoemde ambities op verschillende leefgebieden.

Steeds meer bedrijven omarmen het zogenoemde "zero concept"; duurzaam en veilig.

Maatschappelijke opbrengsten staan centraal. Zo heeft Tesla, een producent van elektrische auto's, als doelstelling: wij gaan door tot alle auto's elektrisch zijn. Doelstelling van Google is doorgaan tot alle verkeersongelukken tot het verleden behoren en de Europese Unie wil dat in 2020 alle nieuwe woningen energieneutraal zijn.

Al die vooruitgang zou volgens Steve Jobs moeten bijdragen aan het geluk van de gebruikers, de burgers, die steeds meer regie over hun eigen leven zouden moeten krijgen. Volgens De Ridder is dat perspectief interessant voor organisaties voor sociaal werk.

De Ridder belichtte enkele initiatieven in het sociaal werk (waaronder schuldhulpverlening, maatjesprojecten en een aanpak om schooluitval aan te pakken) en daagde de deelnemers uit per tafel in gesprek te gaan over de vraag hoe je met inzet van digitale mogelijkheden tien keer kunt versnellen of het bereik tien keer kunt vergroten. Suggesties van de tafels waren onder meer: maak gebruik van een chatbot die alle regelgeving over schuldenproblematiek of sociaal raadsliedenwerk kent; zet robots in bij het matchen van vluchtelingen en gastgezinnen; maak meer gebruik van online communities van lotgenoten en maatjes.

Toch is De Ridder niet alleen optimistisch. Hij ziet ook risico's en een existentiële vraag die nog niet is beantwoord: 'leidt de opkomst van digitale technologie tot een maatschappelijke orde waarin mensen elkaar respecteren en samen optrekken om de kwaliteit van het leven op aarde te verbeteren?' De ethische discussies over de aard en consequenties loopt ver achter door de steeds maar toenemende snelheid van de technologische ontwikkelingen. Met andere woorden: de ontwikkelingen gaan sneller dan mensen in staat zijn om zich aan grote veranderingen aan te passen. De Ridder ziet ook risico's in de digitale verbondenheid van miljarden mensen en de digitale beschikbaarheid van zoveel persoonlijke informatie. Technologie kan weliswaar welvaart voor steeds meer mensen opleveren, maar de verdeling van welvaart is verweven met machtsposities. De Ridder voorspelt: 'de komende decennia zijn turbulent in velerlei opzicht en gevaarlijk vanwege de machtsstrijd die op vele fronten zal worden uitgevochten.'